

Licitación Abreviada Nº 112/11
Consultas y Respuestas

1. ¿Cuál es la carga horaria mensual estimada para tareas de mantenimiento?

   La carga horaria mensual dependerá de las necesidades que se registren, y puede estimarse entre 20 y 40 horas mensuales para el servicio de soporte técnico y mantenimiento objeto de la presente Licitación.

2. ¿El servicio es on-site o a distancia?

   Hay actividades que pueden realizarse remotamente, por ejemplo los trabajos sobre formularios, y otras que, en el caso de ser necesarias, requerirán su realización on-site, por ejemplo la instalación de cambios en la programación de base.

3. ¿Cuántas horas diarias/semanales o mensuales mínimas se utilizarían?

   No se requiere una dedicación horaria mínima, sino la provisión del servicio objeto de la Licitación. Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 1.

4. ¿En qué modalidad deben ejecutarse las horas (es válido considerar que el mismo será en modalidad tiempo y materiales)?

   La contratación prevista es por el servicio a prestar y no por una determinada carga horaria.

5. ¿El servicio debe incluir soporte sobre la infraestructura (temas de base de datos, sistemas operativos, conectividad, servidores, etc.) o únicamente sobre la aplicación?

El servicio comprende responsabilidad sobre la base de datos y sobre la aplicación.

6. ¿Cómo se canalizarán los requerimientos y priorización de los mismos?

   Se contará con referentes en URSEC que canalizarán los requerimientos y definirán la priorización.

7. ¿Existe documentación de la aplicación? De qué tipo?

   Existe un manual del usuario.

8. ¿Existirá algún tipo de transferencia tecnológica para poder tomar control de la aplicación y por lo tanto del servicio?

   El adjudicatario de la presente Licitación Abreviada recibirá la información necesaria para tomar control de la aplicación.

9. ¿Cuál es la situación actual de la aplicación? Está funcional en un 100%? Que cantidad de incidencias promedio y de que gravedad se reportan?

   El sistema se encuentra operativo en un 100% y la tasa de incidencias no es significativa.

10. ¿Qué cantidad de usuarios tiene el sistema y cuál es su distribución física?

    - Un tipo de usuario (alimentadores) lo constituyen los operadores que brindan servicios de telecomunicaciones y postales, quienes ingresan al sistema la información requerida por URSEC accediendo a través de la página web de URSEC mediante usuario y contraseña, con conexión segura. Actualmente son aproximadamente 350 y se encuentran distribuidos en todo el país.
    - Otro tipo de usuario son funcionarios de URSEC, máximo 10, con diferentes perfiles (administración, consulta, operación), localizados en la sede de la Unidad.

11. ¿Cuál es la arquitectura (hw y sw) sobre la cual se encuentra montada la aplicación?

    La aplicación corre en un servidor virtual con Windows 2003 Server, el que a su vez está instalado sobre un Servidor IBM System x 3650 8 core 2.66 E5430, 32Gb de Ram con Windows 2008 Server service pack 2.

    La arquitectura de software es la especificada en el Pliego Particular de Condiciones, artículo 2º, num. 2.2.

12. El Servicio de Soporte y/o Mantenimiento es necesario realizarlo en las oficinas de Ursec? En ningún item se pide que la o las personas que realicen el servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento tengan que estar cierta cantidad de horas en Ursec. Ahora, podemos asumir que tendremos una copia de la base de conocimiento Genexus para realizar el trabajo desde nuestras oficinas? O, una vez detectada una falla o para realizar un cambio en la programación, hay que trabajar en las oficinas de Ursec y con sus horarios? O está pensado que la o las personas que realicen las tareas cumplan un horario determinado en Ursec, o que haya una guardia en determinado horario?

    Respecto de la carga horaria y del lugar físico de prestación del servicio, favor remitirse a las respuestas de las consultas Nros. 1, 2, 3 y 4.

    Estarán disponibles las herramientas de administración del sistema Galería, no la base de conocimiento Genexus.

13. En las tareas para el Servicio de Mantenimiento se incluye un ejemplo: Agregar nuevas funcionalidades al sistema. No queda muy delimitado el tipo de tareas que puede incluir, puede ser una funcionalidad sencilla, compleja, o un módulo nuevo. Se podría delimitar el Servicio en cantidad de horas? Por ejemplo: se ofrece un Servicio de Mantenimiento que consiste en un paquete de X horas mensuales, no acumulables.

    Si, el oferente puede dejar establecido el alcance de su oferta en los términos que mejor se ajusten a las características y condiciones del servicio que está cotizando.

14. Necesitamos saber como es el estado del sistema hoy.
    Hay módulos que no se hayan puesto en producción todavía? Tiene problemas todos los días, una vez por semana, varias veces en la semana, etc. Necesitaríamos conocer una evaluación promedio como para estimar qué tiempo de dedicación es necesario para el Servicio de Soporte, más allá de que puedan surgir nuevos problemas que distorsionen esa estimación.

    Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 9.

15. Qué cantidad de usuarios utilizan el sistema hoy? Está previsto su aumento en los próximos meses?

    Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 10.

16. Por las tareas ejemplo del Servicio de Soporte que se pide parece ser de 2do nivel y no implican la atención al usuario en cuanto a problemas de capacitación, es correcto.

    No están comprendidas tareas de capacitación a los operadores que prestan servicios de telecomunicaciones y postales (usuarios alimentadores).

17. El plazo de 24 de horas en el Servicio de Soporte es para resolver un problema o para tomar el tema y analizarlo. En caso de que no se pueda resolver un tema en ese tiempo, cuáles serían las penalizaciones?

    Las sanciones por incumplimientos se encuentran establecidas en el artículo 15º del Pliego particular de condiciones. Dichas sanciones podrían no ser aplicables en casos en que la dimensión o complejidad de la incidencia haga imposible el cumplimiento del plazo establecido para su resolución, extremo que deberá resultar suficientemente acreditado.

18. Queremos saber si ustedes tiene un estimado de horas requeridas para estas tareas de soporte y mantenimiento. Más allá que no lo hayan estipulado para no limitar las ofertas, quisiéramos tener una idea del orden de magnitud de horas mensuales que estiman adecuadas.

    Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 1.

19. El objeto de la licitación es soporte y mantenimiento. ¿Debe proveerse un precio por cada uno de los servicios por separado?

    Deberá cotizarse un precio único.

20. ¿Cuál es la unidad de cotización? ¿Se debe cotizar un precio hora o un paquetes de horas?

    Se deberá cotizar el precio mensual del servicio de soporte técnico y mantenimiento objeto de la presente Licitación, con ajuste a lo dispuesto en el artículo 7º, lit.b del Pliego particular de condiciones.

21. En el caso de un paquete de horas, ¿qué cantidad de horas mensuales estiman será necesario?

    Favor remitirse a las respuestas de las consultas Nº 1 y Nº 4.

22. ¿URSEC asegura un mínimo de horas mensuales?

    Favor remitirse a las respuestas de las consultas Nº 3 y Nº 4.

23. ¿La tarea de mantenimiento se debe realizar en la URSEC?

    Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 2.

24. ¿La URSEC proveerá la licencia Genexus para Desarrollo?

    No. El sistema "Galería" está desarrollado con Genexus pero no se utiliza Genexus para las tareas de administración y configuración.

25. Con respecto al sistema a mantener

    a. ¿Cuántos objetos tiene la KB Genexus?

       No se trabaja con Genexus.

b. ¿Cuantas tablas tiene la Base de Datos del sistema?

Aproximadamente 100 tablas.

c. ¿Existe documentación técnica del sistema?

Favor remitirse a la respuesta de la consulta Nº 7.